



Priručnik za brendiranje
i sertifikaciju:

Montenegro Quality

Feel IQM

Podgorica, 12.12.2024.

Kome je namijenjen ovaj priručnik?

Cilj ovog priručnika je da obezbijedi transparentnost, jasnoću i podršku svima koji žele da doprinesu jačanju imidža Crne Gore kao destinacije prepoznate po vrhunskom kvalitetu proizvoda i usluga.

Priručnik za uvođenje marke kvaliteta *Montenegro Quality (MQ)* prvenstveno je namijenjen zainteresovanim stranama koje žele da učestvuju u unapređenju standarda kvaliteta proizvoda i usluga u Crnoj Gori iz sljedećih ciljnih grupa:

1. Proizvođačima i pružaocima usluga

- Lokalnim proizvođačima hrane, pića, rukotvorina i drugih proizvoda koji su autentični i prepoznatljivi po svom kvalitetu i porijeklu.
- Pružaocima usluga u sektoru turizma, ugostiteljstva i drugih povezanih djelatnosti koje su povezane sa turizmom koje se oslanjaju na visok nivo kvaliteta i zadovoljstvo korisnika.
- Javnim preduzećima i ustanova čija je djelatnost povezana sa turizmom kao što su muzeji, nacionalni parkovi i sl.

2. Organizacijama, asocijacijama i udruženjima

- Lokalim turističkim organizacijama i drugim institucijama koje imaju važnu ulogu u razvoju turističke destinacije.
- Privrednoj komori Crne Gore, udruženjima proizvođača, pružaoca usluga i drugim relevantnim akterima koji podržavaju implementaciju i promociju standarda kvaliteta.

Ovaj dokument pruža detaljne smjernice, procedure i standarde koji su neophodni za sticanje i održavanje ove prestižne oznake kvaliteta.

Priručnik je osmišljen kao vodič kroz sve faze procesa: od prijave za sertifikaciju, preko ispunjavanja potrebnih standarda, do održavanja oznake kvaliteta kroz redovne kontrole i usklađenost.

Šta je marka kvaliteta Montenegro Quality?

Marka kvaliteta *MQ* je oznaka koja se putem sertifikata dodjeljuje subjektima u turizmu koji zadovoljavaju visoke standarde kvaliteta usluga i sveukupnog poslovanja. Markom kvaliteta *MQ* želi se postići diferencijacija na tržištu i jačanje konkurentnosti. Pokreće se proces standardizovanja kvaliteta usluga, turističkog proizvoda. *MQ* kroz set definisanih uslova/standarda usmjerava privrednike u odgovoru na tržišne trendove i izazove u turizmu. Ona stvara povjerenje, ugled, te šalje poruku posjetiocima za kvalitetno i sigurno iskustvo. Gradi se lojalnost turista uz istovremeno unapređenje ugleda destinacije na tržištu.

Kome je namijenjena MQ?

Marka kvaliteta je namijenjena svim zainteresovanim subjektima čija je djelatnost turizam i ugostiteljstvo ili sa turizmom povezane djelatnosti za koje je razvijen standard odnosno za koje su definisani uslovi za dobijanje marke *MQ*.

U ovoj fazi za oznaku *MQ* mogu aplicirati odnosno korisnici oznake *MQ* mogu biti:

- Primarni ugostiteljski objekti za pružanje usluge smještaja i pripremanja hrane, pića i napitaka:
 - hotel i slični objekti (turističko naselje, motel, pansion, eco lodge i wild beauty resort);
 - integralni (udruženi) hotel;
 - turistički rizort;
- kamp (sa 16 i više smještajnih jedinica);

- komplementarni ugostiteljski objekti za pružanje usluga smještaja i pripremanja hrane, pića i napitaka:
 - soba;
 - turistički apartman;
 - turistički apartmanski blok (deset i više turističkih apartmana u okviru istog građevinskog objekta);
 - kuća i stan;
 - kamp (sa najviše 15 smještajnih jedinica);
 - gostionica, hostel, etno selo, odmaralište;
 - seosko domaćinstvo;
- ugostiteljski objekti za pružanje usluge pripremanja i usluživanja hrane, pića i napitaka;
- Lokalni proizvođači
- Suvenirnice
- Nacionalni parkovi
- Atrakcije, skijališta
- Muzeji i galerije
- SPA centri
- Turističke agencije (ne uključuje agencije koje posluju isključivo putem interneta)
- Aerodromi

Nivoi marke kvaliteta

Marka kvaliteta Montenegro Quality ima tri nivoa kvaliteta koji se označavaju sa tri vrste znaka:

- Montenegro Quality Gold: 85% i više od ukupno mogućeg broja bodova.
- Montenegro Quality Silver: 70-85% od ukupno mogućeg broja bodova.
- Montenegro Quality Bronze: ispunjeno 55-70% od ukupno mogućeg broja bodova.

Prednosti i benefiti marke kvaliteta "Montenegro Quality"

Uvođenje i implementacija standarda marke kvaliteta MQ donosi brojne prednosti, kako za korisnike marke tako i za posjetioce, potrošače i tržište u cjelini. Oznaka kvaliteta doprinosi jačanju povjerenja, reputacije i konkurentnosti, dok korisnicima omogućava konkretne koristi kroz promociju i poslovnu podršku.

1. Prednosti marke kvaliteta

- **Povećanje povjerenja potrošača** - Oznaka marke MQ pruža sigurnost kupcima, potvrđujući da proizvod ili usluga zadovoljava visoke standarde kvaliteta. Potrošači se češće odlučuju za proizvode s ovakvom oznakom jer im uliva povjerenje i osigurava vrijednost za uloženi novac.
- **Poboljšanje reputacije proizvoda ili usluge** - proizvodi i usluge s oznakom *Montenegro Quality* dobijaju dodatni kredibilitet na tržištu. Ova oznaka signalizira pouzdanost i visoki kvalitet, čime se stvara pozitivna percepcija među potrošačima i poslovnim partnerima.
- **Konkurentska prednost na tržištu** – Posjedovanje ove oznake razlikuje

proizvode i usluge od konkurencije. Proizvođači i pružaoci usluga koji implementiraju standard Montenegro Quality postaju prepoznatljiviji i atraktivniji na tržištu, posebno među potrošačima koji preferiraju sigurnost i kvalitet.

- **Podsticaj održivosti i inovacija** - kroz implementaciju standarda, poslovni subjekti se motivišu na održive prakse i stalna poboljšanja. Ovo ne samo da doprinosi očuvanju resursa već i povećava dugoročnu konkurentnost.

2. Benefiti korisnika marke Kvaliteta

Korisnici marke *Montenegro Quality* MQ ostvaruju niz konkretnih koristi nakon uspješnog sticanja ove prestižne oznake. Ključni benefiti uključuju:

- Pravo na korištenje logotipa: Dobijaju pristup logotipu *Montenegro Quality* zajedno s knjigom standarda (*Brandbook*) za pravilnu primjenu vizuelnog identiteta.
- Podrška u promociji:
 - Korisnici marke su uključeni u promociju koju organizuje Nacionalna turistička organizacija (NTO CG).
 - NTO CG angažuje fotografa za pripremu fotografija visokog kvaliteta za potrebe promocije, ukoliko subjekt ne posjeduje kvalitetne fotografije.
- Poboljšanje online prisutnosti:
 - U roku od 30 dana od pozitivne odluke po dostavljenoj prijavi, korisnik dobija izvještaj o svojoj online reputaciji i analizu marketinga.
 - Korisnici imaju mogućnost da dobiju savjete za unapređenje poslovanja.

Marka kvaliteta *Montenegro Quality* ne samo da pruža dodatnu vrijednost posjetiocima, potrošačima, već korisnicima marke omogućava prepoznatljivost i podršku u razvoju njihovih proizvoda i usluga. Ova oznaka doprinosi jačanju povjerenja, stvaranju pozitivne reputacije i povećanju konkurentnosti na tržištu, dok korisnicima nudi konkretne alate za promociju i razvoj.

Uslovi za dobijanje marke kvaliteta

Da bi privredni ili drugi subjekt mogao da aplicira za oznaku marke kvaliteta MQ, neophodno je da:

- bude registrovan za obavljanje djelatnosti u skladu sa zakonom;
- izmiruje obaveza po osnovu boravišne takse ako je davalac smještaja, u skladu sa zakonom koji reguliše oblast;
- ispunji posebne uslove koji su definisani Knjigom standarda koja se može preuzeti na linku: <https://www.montenegro.travel/biznis-montenegro-quality>

Napomena:

- Provjerite svoj kvalitet – provjerite da li i u kojoj mjeri ispunjavate uslove za kategoriju za koju želite da aplicirate i pripremite se! Uslovi su ujedno i mapa puta za unapređenje kvaliteta usluga koje pružate. Uslovi su definisani Knjigom standarda koja se može preuzeti na linku: <https://www.montenegro.travel/biznis-montenegro-quality>
- Komisija NTO CG ujedno je i vaša podrška na putu unapređenja kvaliteta. Ukoliko nemate, a želite da u vašu ponudu uključite lokalne proizvode, u saradnji sa Privrednom komorom Crne Gore biće vam dostavljena lista

registrovanih proizvođača.

Za sva otvorena pitanja, savjete možete poslati mail na: ljiljana-cetkovic.maras@montenegro.travel.

- Ukoliko za određenu vrstu djelatnosti, shodno zakonu koji je uređuje, nije primjenljiv neki od utvrđenih uslova taj uslov se isključuje iz postupka, a ispunjenost uslova i bodovanje se vrši na osnovu primjenljivih uslova.

Postupak dobijanje oznake marke kvaliteta MQ

Prijava

Prijava za dobijanje marke vrši se elektronskim putem, popunjavanjem online prijave koje su date po kategorijama/ uslugama u okviru Poziva za prijavu za marku kvaliteta „Montenegro Quality”. Poziv je objavljen na sajtu NTO CG i može se preuzeti na linku:

<https://www.montenegro.travel/biznis-montenegro-quality>

Pravo prijave imaju subjekti navedeni u dijelu **Kome je namijenjena MQ**, ovog Priručnika.

Provjera ispravnosti prijave i ispunjenosti uslova

NTO CG je formirala Komisiju za provjeru ispunjenosti uslova za dobijanje marke kvaliteta Montenegro Quality. Članovi Komisije su predstavnici NTO CG, Ministarstva turizma i Privredne komore Crne Gore. Komisija provjerava ispravnost prijave, da li je subjekt registrovan za obavljanje djelatnosti, da li izmiruje obaveze po osnovu boravišne takse ukoliko je po zakonu obavezan, provjeru ispunjenosti posebnih uslova koji su definisani Knjigom standarda.

Prijava nije ispravna i postupak neće biti nastavljen ukoliko subjekt ne ispunjava neki od obaveznih uslova, ukoliko nije registrovan, ne izmiruje obaveze po osnovu boravišne takse i sl.

Komisija će o ispravnosti prijave obavijestiti aplikanta najkasnije u roku od 8 dana od dana dostave prijave putem mail-a.

Terenska provjera

Ukoliko je potvrđena ispravnost prijave, Komisija najkasnije u roku od 30 dana organizuje terensku provjeru ispunjenosti uslova/standarda za dodjelu marke kvaliteta.

Donošenje odluke po dostavljenoj prijavi

Na osnovu pozitivnog predloga Komisije, direktor/ca NTO CG donosi Odluku o dodjeli prava korišćenja oznake marke kvaliteta Montenegro Quality, korisniku se dodjeljuje sertifikat marke kvaliteta i sa njim se zaključuje ugovor o korišćenju oznake marke kvaliteta MQ. Ugovor se zaključuje na period od 3 godine sa mogućnošću produženja.

Trajanje sertifikata i mogućnost obnove

Trajanje sertifikata je 3 godine sa mogućnošću produženja.

Kontrola kvaliteta

Komisija NTO CG vrši kontrolu nivoa kvaliteta i korišćenja oznake marke MQ. Ukoliko se kontrolom utvrdi da korisnik MQ oznaku koristi suprotno odluci i zaključenom ugovoru o korišćenju oznake marke kvaliteta ili se utvrdi odstupanje od uslova za marku MQ, NTO CG će mu uputiti opomenu koja sadrži nedostatke koje je potrebno otkloniti u roku od 15 dana od dana dostavljanja opomene.

Ukoliko korisnik MQ u ostavljenom roku ne otkloni nedostatke, direktor/ca NTO CG će donijeti odluku o oduzimanju prava korišćenja MQ i uputiti obavještenje o raskidu ugovora o korišćenju oznake za marku kvaliteta.

Nakon što postanete korisnik oznake marke kvaliteta MQ

Nakon što dobijete sertifikat marke kvaliteta i zaključite ugovor o korišćenju oznake marke kvaliteta MQ, NTO CG će vam:

- dostaviti logotip marke MQ u potrebnom formatu i knjigu standarda za njegovo korišćenje;
- organizovati fotografisanje vašeg objekta, ukoliko ne posjedujete fotografije potrebnog kvaliteta.

Pripremite se za fotografisanje, uputstva za fotografisanje su u prilogu ovog Priručnika.

Česta pitanja i odgovori (FAQ)

Gdje mogu naći standard koje moramo ispuniti?

Uslovi su definisani Knjigom standarda koja se može preuzeti na linku: <https://www.montenegro.travel/biznis-montenegro-quality>

Koliko je cijena sertifikata?

Sertifikat za marku kvalitetu Montenegro Quality je za korisnike besplatan. Troškove snosi NTO CG.

Hoće li neko kontrolisati da li poštujem standarde?

Standardi trebaju biti sastavni dio redovnih operativnih aktivnosti te integrisani u način poslovanja subjekta. Povremeno će se vršiti kontrole usklađenosti sa standardima.

Mogu li nakon nekog vremena prestati biti korisnik Montenegro Quality?

Da, ukoliko želite možete prestati biti korisnik oznake MQ. Potrebno je isto najaviti NTO CG najmanje 3 mjeseca prije kako bi NTO CG blagovremeno raspolagala sa informacijom iz razloga planiranih promotivnih aktivnosti koje realizuje.

Kontakt i podrška

Ukoliko imate dodatnih pitanja ili želite savjet, možete poslati na mail adresu:

ljiljana-cetkovic.maras@montenegro.travel

UPUTSTVO ZA DIZAJNERE Fotografisanje Montenegro Quality objekata

OKOLINA OBJEKTA

- Upozoriti na važnost urednosti i čistoće okoline objekta.
- Postaviti jastučice i slične dekorativne detalje koji su na raspolaganju.
- Upaliti roštilj ukoliko postoji.
- Istaknuti najljepše pejzaže i detalje u okolini objekta.

UNUTRAŠNJOST OBJEKTA

- Ukloniti sve nepotrebne stvari u kuhinji poput magneta na frižideru, sunder, deterdženata i drugih sredstava za čišćenje.
- Voće, povrće, korpe i dekoracije koje pronađete u prostoru uredno složiti za fotografisanje.
- Prekrivače, ćebad, šarene ukrasne jastučice, vazne, cvijeće, satove i druge zanimljive detalje u prostoru što bolje rasporediti.
- Pripremiti dekoraciju „dobrodošlice“ koristeći stvari koje izdavalac obično nudi gostima.
- Ako je potrebno, svečano ili tematski urediti sto kao za dolazak gostiju (naročito u restoranima).
- Ako objekat ima kamin, zapalite vatru u njemu.
- Nemojte koristiti dekoracije koje neće biti dostupne gostima po dolasku, ali možete donijeti svoje detalje (šarene jastučice, ukrasne trake za krevete, mašne, salvete, korpe za voće i slične dekorativne predmete).
- Koristiti boce vina, likere i čaše; u čaše možete uliti sok narandžaste boje jer

bolje izgleda na fotografijama.

- Ako vlasnik proizvodi vina, likere i sl., koristiti njihove proizvode (boce vina, likere, čaše).
- Preferirati živopisne boje i jednoboje predmete.
- U zatvorenim prostorima koristiti što više živog cvijeća i zelenih elemenata, čak i u kupatilu.
- Pročitajte uputstva za pripremu objekta i fotografije kako bi se pravilno pripremili za fotografisanje.

SOBA:

- Provjeriti da li je krevet uredno namješten.
- Dekorirati krevet jastucima, trakama, ćebadima i prekrivačima (preporučuje se da donesete dodatne dekorativne elemente ako smatrate da će poboljšati izgled fotografije).
- Na krevet staviti što više jastuka kako bi izgledao udobno i mekano.
- Ukloniti tepihe pored kreveta ako nisu estetski privlačni (isto važi i za kupatilo).
- Na krevet staviti jorgan i preko njega dekorativne elemente.

UPUTSTVO ZA PRIPREMU OBJEKTA Fotografisanje Montenegro Quality objekata

Kako bi fotografije objekta bile što kvalitetnije, potrebno je da se vlasnici pridržavaju sljedećih uputstava, bez obzira na to da li fotografiše profesionalni fotograf ili vlasnik objekta sam.

OKOLINA OBJEKTA

- Pokositi travu neposredno pred dolazak fotografa.
- Ukloniti suvo lišće u vrtu/dvorištu objekta.
- Ukloniti sve nepotrebne predmete u okolini objekta (razbijene saksije, automobilske gume, bilo kakve predmete koji narušavaju izgled okoline).
- Pripremiti baštenski namještaj (sto, stolice, ležaljke i sl.).
- Postaviti jastučice i sl. na baštenski namještaj.
- Ako imate roštilj, upalite ga.

UNUTRAŠNJOST OBJEKTA

- Temeljno očistiti sve staklene površine.
- Provjeriti rade li sva rasvjetna tijela; zamijeniti sijalice tamo gdje ne rade.
- Ukloniti sve nepotrebne stvari u kuhinji (za izdavoce): magneti na frižideru, sunđer, deterdženti za pranje suđa i slična sredstva za čišćenje.
- Ukloniti metle, posude za čišćenje, deterdžente i sl.
- Pripremiti korpu s voćem ili povrćem (voće i povrće u narandžastoj, crvenoj, žutoj boji – npr. limun, narandža, tikva, zelena salata, kupus i sl.) – za

dekoraciju.

- Pripremiti prekrivače, ćebad, šarene ukrasne jastučice i sl. – za dekoraciju.
- Pripremiti posude, vaze, saksije s cvijećem (veliki cvjetovi), čajnik, šolje za kafu i sl. koje lijepo izgledaju – za dekoraciju.
- Pripremiti ono s čime obično dočekujete goste – npr. boca likera, vina, orašasti plodovi, kolač (kroasani, krofne i sl.) – za dekoraciju. Ne zaboravite sredstva za dezinfekciju istaknuti na fotografijama.
- Ako imate kamin, upalite vatru pred dolazak fotografa.
- Pripremiti živo cvijeće s velikim cvjetovima.

SOBA

- Namjestiti krevet.
- Ispeglati posteljinu (čaršafe, prekrivače, jastučnice).
- Postaviti bijeli donji i gornji čaršaf, kao i bijele jastučnice (ako nemate bijele, onda jednoboje, što svjetlije).
- Pripremiti četiri jastuka s bijelim jastučnicama.
- Pripremiti mali tepih/stazu pored kreveta, nastojati da bude pamučni i što svjetlije boje. Ako nije lijep, ukloniti ga.

UPUTSTVO ZA FOTO- GRAFE

Fotografisanje Montenegro Quality objekata

Molimo vas da obratite pažnju na vremenske prilike kako bi fotografije spoljnog dijela objekta bile što atraktivnije.

OSNOVNA UPUTSTVA ZA KVALITET FOTOGRAFIJE

- Najmanje 2 fotografije 1200 x 800 px
- Najmanje 2 fotografije 2400 x 1600 px
- Format: jpg, png ili webpg
- Rezolucija 300 dpi
- Koristiti dnevno svjetlo.
- Ako je moguće, napraviti noćnu fotografiju – isključivo za smještaj.
- Provjeriti da su uklonjeni suvišni detalji iz prostora.
- Podignuti roletne – samo za smještaj.
- Spustiti WC dasku tokom fotografisanja kupatila ili WC-a (npr. za smještaj).
- Koristiti boje poput narandžaste, žute, zelene, crvene (npr. voće, sok u čašama i sl.).
- Fotografisati zanimljive detalje.
- Ako se radi o privatnom smještaju, fotografisati svaku prostoriju.
- Ako se radi o hotelu/prenoćištu sa više istih soba, fotografisati samo jednu sobu.
- Napraviti minimalno jednu fotografiju eksterijera sa što više okoline – ukoliko je atraktivan vanjski dio objekta.
- Ne koristiti "riblje oko" objektiv.
- Koristiti i široki ugao, tj. širokougaoni objektiv.
- Fotografije „urediti“, ali ne previše fotošopirati – mora se prikazati autentičnost prostora.
- Pročitati uputstvo za pripremu objekta i uputstvo za dizajnere kako bi se adekvatno pripremili.